

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA



LA COMUNICACIÓN

PREGUNTAS PREVIAS

- ¿Es posible no comunicarse? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Crees que escuchar es tan importante como hablar? ¿Por qué?
- ¿Las redes sociales han mejorado o empeorado la comunicación entre las personas?

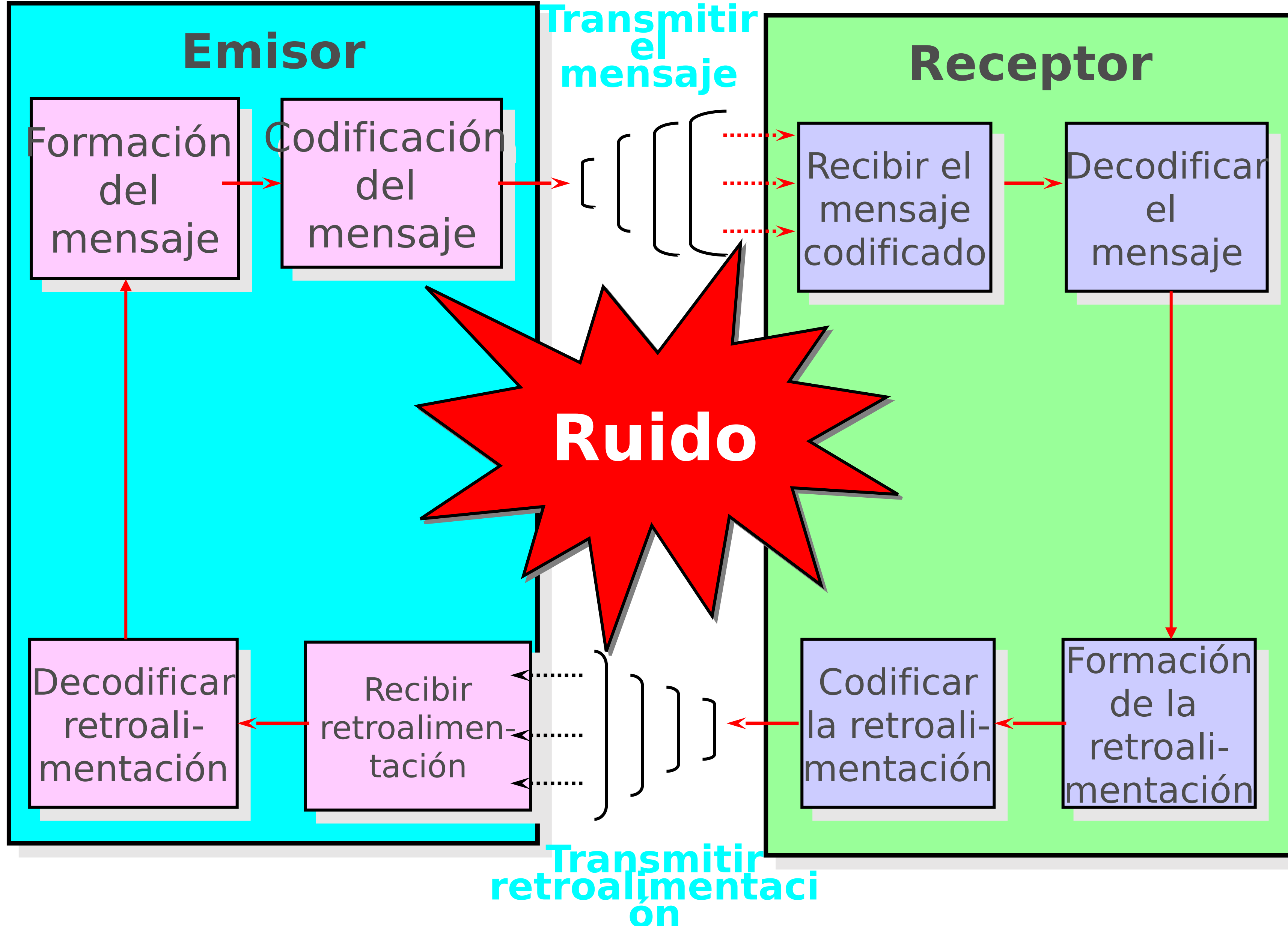


La Comunicación

- Esta consiste en un acto de transferencia y comprensión de informaciones. Consiste en transmitir entre individuos ideas y pensamientos. Los animales se comunican mediante sonidos, olores y movimientos. Este es el tipo de comunicación denominado no lingüística.

- Es un proceso por el cual transmitimos significados de una persona a otra. Mediante ella transmitimos ideas, emociones, de una persona a otra.

El Modelo del Procesamiento de la Comunicación




Componentes de la Comunicación Efectiva
No Juicio
Escuchar sin crítica ni prejuicio
Atención Plena
Concentrarse completamente en el hablante para entender el mensaje
Retención
Recordar información para referencia futura
Interpretación
Comprender el mensaje en su contexto
Empatía
Entender y compartir los sentimientos de los demás
Retroalimentación
Proporcionar respuestas para confirmar la comprensión

COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- La comunicación empresarial es el proceso mediante el cual se intercambia información dentro y fuera de una organización para lograr objetivos organizacionales.

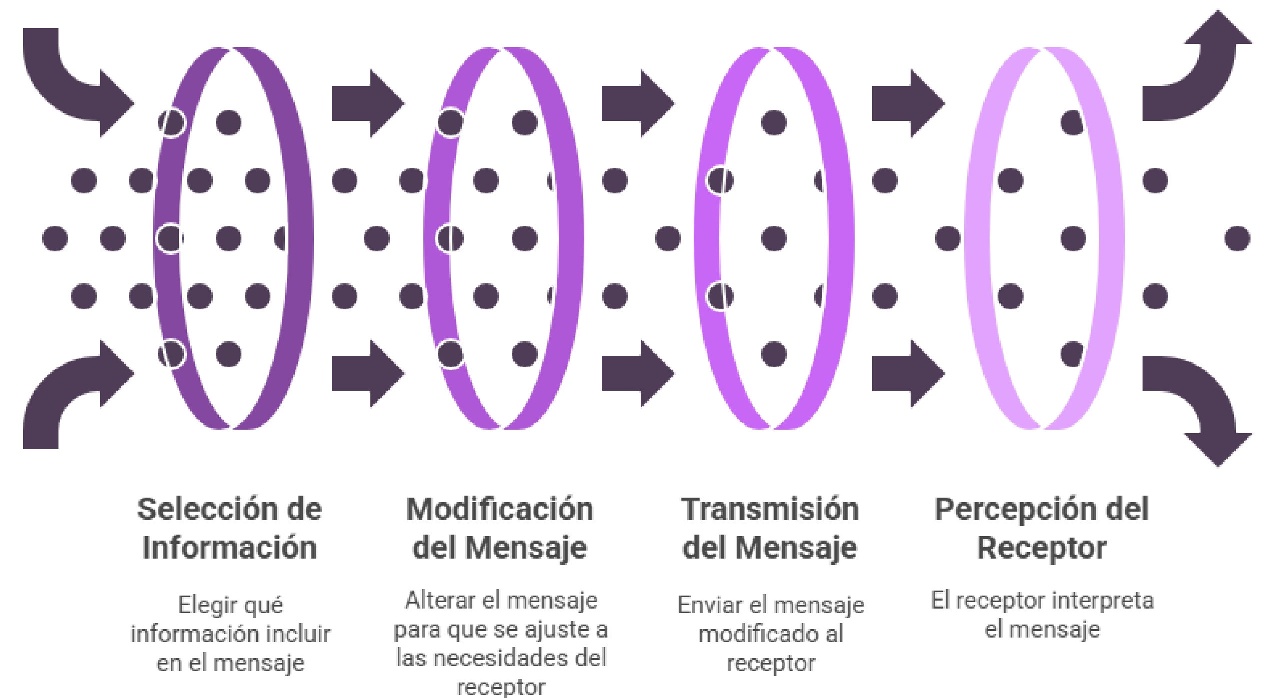


El Impacto de la Comunicación Efectiva



FILTRACION EN LA COMUNICACIÓN

La filtración en la comunicación se refiere a la alteración o distorsión del mensaje original a medida que pasa de una persona a otra dentro de una organización. Puede ocurrir de forma intencional o involuntaria, y afecta la eficacia de la comunicación.



TIPOS DE FILTRACIÓN

Filtración ascendente

- Ocurre cuando el subordinado trata de mostrar las cosas desde el punto de vista que le es más favorable.

- Tiende a magnificar los logros y a ocultar los fracasos.



COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Filtración descendente

- Se produce cuando el supervisor pasa una limitada cantidad de información a sus subordinados.
- En algunos casos por falta de tiempo, en otros porque le parece innecesario darles a conocer todos los detalles o las razones que han motivado una determinada decisión



TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

	Formal	Informal	Verbal	No Verbal
Definición	Estructurada y documentada	Espontánea y no oficial	Hablada o escrita	Gestos y lenguaje corporal
Ejemplos	Manuales e informes	Conversaciones entre colegas	Reuniones y correos electrónicos	Gestos y posturas

LA COMUNICACIÓN FORMAL

Ascendente

- Trabajo en sí mismo.
- Objetivos y políticas de la organización.
- Compañero de trabajo.
- Asuntos personales.

Descendente

- Instrucciones para ejecutar el trabajo.
- Información de contexto.
- Información sobre el desempeño.
- Información de socialización.



LA COMUNICACIÓN INFORMAL



- Satisfacen algún tipo de necesidad.
- Si los canales de comunicación formal funcionan de manera poco adecuada, entonces la gente tenderá a emplear con mayor intensidad la red de comunicación informal.

LA COMUNICACIÓN INFORMAL (cont.)

- Las personas buscan desenvolverse en un medio ambiente conocido y seguro.
- Al intercambiar información se satisface necesidades sociales.
- Las tensiones originadas en el trabajo diario genera la necesidad de relajarse.
- La red de comunicación informal ofrece una excelente oportunidad para probar la posible reacción de las personas ante determinadas circunstancias que aún no han ocurrido.

Factores que Afectan la Comunicación Efectiva



Distorsiones Tecnológicas

Problemas tecnológicos que interrumpen la comunicación



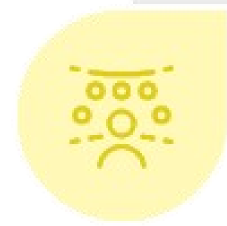
Distorsiones Lingüísticas

Diferencias en el lenguaje que dificultan la comprensión



Distorsiones Emocionales

Emociones que distorsionan la percepción del mensaje



Distorsiones Culturales

Diferencias culturales que llevan a malentendidos



Mejorando la Comunicación Organizacional



Reducir Niveles Jerárquicos

Simplificar la estructura para reducir la distorsión del mensaje



Promover Comunicación Directa

Fomentar interacciones cara a cara para construir relaciones



Fomentar Confianza

Crear un ambiente seguro para compartir información



Utilizar Medios Escritos Formales

Documentar mensajes clave para referencia futura



Proporcionar Retroalimentación Constante

Verificar la comprensión para asegurar la claridad del mensaje



Capacitar en Habilidades Comunicativas

Mejorar las habilidades de comunicación de los empleados